

APROB

Director al S.R.L. Melismed & Meliscosmetica
Ambros Ambros Ana



RAPORTUL

***de evaluare a riscurilor pentru anii 2023-2024
în cadrul prestatorului privat de servicii de sănătate
SRL MELISMED & MELISCOSMETICA***

**r. Briceni, s. Grimăncăuți
ianuarie 2025**

Nr. d/r	Obiectivul	Obiective și riscuri ce țin de relațiile personalului medical sau/și instituției cu pacientul							Note și observații
		Riscul /Registrul Riscurilor	Acțiuni în vederea minimizării riscului/ reacția administrației la risc	Responsabili de acțiune	Perioada de implementare a acțiunilor	Rezultate în procesul de măsurare a riscurilor. Valoarea riscului			
						Impactul	Probabilitatea	Valoarea riscului	
	1	2	3	4	5	6	7	8=6x7	9
		Riscuri juridici și de natură instituțională							
1.	Respectarea drepturilor pacientului în procesul prestării serviciului și realizării actului medical	Nerespectareade către personalul medical a drepturilor pacientului la libera alegere și decizie (fără presiuni și constrângeri din partea medicului	Semnarea acordului informat la proceduri operaționale și manopere medicale, cu consimțământul pacientului, în scris, doar după informarea deplină a pacientului. Monitorizare/tratare. Informarea compeltă privind complexitatea drepturilor și obligațiilor pacientului în realizarea actului medical.	Personalul medical- prestatori de servicii medicale	permanent	1	1	1	
2.	Oferirea accesului echitabil la serviciile calitative de tratament ambulator populației prin respectarea protocoalelor clinice instituționale, standardelor de tratament și procedurilor operaționale	Epuizarea stocurilor de medicamente Modificarea spectrului și liste de medicamente, inclusiv compensate Insuficiența spectrului de examinări și investigații	Verificarea periodică a stocurilor, termenilor de valabilitate și actualizare a acestora. Evaluarea necesităților de medicamente și resurselor financiare disponibile Achiziționarea utilajelor necesare. Încheierea contractelor cu prestatorii de servicii medicale.	Personalul medical- prestatori de servicii medicale	permanent	1	1	1	

3.	Realizarea programelor naționale de sănătate	Neacoperirea financiară a activităților preconizate de către Programele Naționale de Sănătate	Informarea populației despre necesitățile procurării poliței de asigurare medicală. Valorificarea surselor de venituri proprii la necesitate. Solicitatea CNAM pentru plata integrală a serviciilor acordate pentru valorificarea imediată și la necesitate a resurselor	Conducere a instituției.	Permanent	2	2	4	
4.	Reducerea consecințelor maladiilor cronice, inclusiv a patologiilor cardiovasculare și oncologice	Nerespectarea de către pacienți a modului sănătos de viață cu impact major asupra sănătății	Intensificarea măsurilor de informare și comunicare cu pacienții prin școlarizare (alimentație, activitate fizică, diminuarea stresului)	Personalul medical-prestatori de servicii medicale	permanent	2	2	4	
		Neglijarea controlului medical profilactic anual, inclusiv reducerea numărului de populație cuprinse cu screening-ul cervical și de colon	Familiarizarea populației prin intermediul mijloacelor de comunicare individuală, distribuirea materialelor informaționale			2	2	4	
		Sporirea numărului persoanelor cu dizabilități cu maladii cronice și traume	Prescrierea tratamentului, inclusiv compensat, a tratamentului epizodic. Întreprinderea măsurilor de reabilitare și recuperare			2	2	4	
5.	Păstrarea confidențialității și secretului profesional	Divulgarea informației cu privire la starea sănătății fizice, psihice, cât și aspecte intime ale vieții personale ale pacientului unor	Respectarea legii privind protecția datelor cu caracter personal nr. 113 din 08.07.2011, cu modificările ulterioare. Asigurarea instruirii persoanei responsabile de gestiune a datelor cu caracter personal a	Personalul medical-prestatori de servicii medicale	Permanent	1	1	1	

		terțe persoane	pacienților. Semnarea de către personalul implicat în accesarea și prelucrarea datelor cu caracter personal a pacienților a Declarației cu privire la obligativitatea respectării drepturilor privind protecția datelor cu caracter personal ale pacientului. Monitorizare/tratare.						
6.	Gestiunea eficientă a timpului și asigurarea unei prestații maxime de rapide cu răspuns eficient către pacient la cererea de prestație	Acordarea primului ajutor sau prestație medicală întârziată, fapt care poate afecta starea de sănătate a pacientului și reacții negative și insatisfacții ale pacientului. Întârzierea pacientului la ora programată pentru consult medical, și efectuarea vizitei de către pacient în afara programului de activitate a medicului de familie. Programări întârziate la medicii specialiști.	Consultul pacientului în ziua și ora programată, sau/și consultul pacientului în ziua prezentării la medicul de familie. Evitarea amânării actului medical și a prestației medicale necesare de efectuat pentru excluderea riscului de sănătate a pacientului, precum și evitarea riscului de apariție a conflictelor între personalul medical și pacient. Monitorizarea de către administrația instituției a procesului de organizare a timpului de prestație de către asistenții medicali.	Personalul medical- prestatori de servicii medicale	La necesitate	2	2	4	
7.	Evitarea conflictelor între medicul de familie, asistenții medicali și	Apariția unor conflicte în procesul prestării serviciilor medicale între medicul de familie,	Pentru a nu admite conflicte între medic, asistenți medicali și pacient, este necesar de întreprins următoarele măsuri:	Personalul medical- prestatori de servicii medicale,	La necesitate	1	1	1	

	pacient	asistenți medicali și pacient	- instruirea personalului medical la ședințele de lucru cu privire la abilitățile și capacitățile de comunicare cu pacientului; - reamintirea personalului medical despre prevederile fișei de post, a responsabilităților de muncă prevăzute, precum și a prevederilor Codului de Etică și Deontologie a personalului medical în relațiile cu pacientul - Afișarea la loc vizibil a informației cu referință la Drepturile și responsabilitățile pacientului; - Implicarea directorului instituției în soluționarea conflictelor, sau/și transformarea conflictelor distructive în constructive după caz.	directorul instituției					
8.	Lipsa fraudei și acțiunilor de corupție în procesul prestării serviciului medical	Riscul corupției și fraudei prin condiționarea actului medical, plata neformală pentru serviciul prestat (în cabinetul medicului sau/și asistenților medicali)	Monitorizarea permanentă a activității medicului și a pacienților de către directorul instituției, pentru evitare plăților neformale și trimiterea pacienților la plată în casa instituției. Eliberarea bonului de plată la încasarea mijloacelor bănești în numerar de la pacienți. Temei de încasare de la pacient a mijloacelor bănești în casa se	Medicul și asistenții medicali, operatorul IT, contabilul șef	Permanent, în procesul de lucru	1	1	1	

[illegible]

10.	Păstrarea serviciilor de certificate în domeniul semnării electronice (cheia electronică)	Riscul unor deficiențe tehnice în rezultatul cărora nu este posibil înregistrarea vizitelor în SIAAMP sau/și programarea pacienților la medicii specialiști din cadrul secției consultative	Păstrarea cheii publice a personalului medical, în condiții de safeu, în afara programului de muncă. În cazul dispariției neexplicabile a cheii publice, se va suspenda certificatul cheii publice și se va accesa o nouă cheie publică.	Personalul medical-prestatori de servicii medicale, directorul instituției	La necesitate	2	1	2	
11.	Evitarea oricăror erori medicale în procesul de prestație medicală	Riscul de malpraxis medical	Asigurarea personalului cu suport informațional, precum: protocoale clinice instituționale, Ghiduri, Standarde, Planuri, și toată documentația recepționată de la Ministerul Sănătății în vederea asigurării calității și conformității actului medical, prin consultarea continuă și permanentă a informației, instruire și evaluare. Participarea activă a personalului medical la seminariile organizate de Ministerul Sănătății, CNAM și prin diverse proiecte de instruire continuă, autorizate de MS și OMS			1	1	1	
Riscurile cu referință la gestiunea resurselor umane și gestiunea informației									
	Obiectivul	Riscul	Acțiuni în vederea minimizării riscului/ reacția administrației la risc	Responsabilități de acțiune	Perioada de implementare a acțiunilor				

12.	Asigurarea corectitudinii la aprobarea și punerea în aplicare a statelor de personal	Reflectarea incorectă a numărului de populației în documentația de bază – risc generat din migrația populației, și aplicarea incorectă a normativelor de calcul a statelor de personal, și respectiv valorificarea incorectă a surselor financiare achitate de CNAM	Verificarea listelor de pacienți și respectiv calculelor, precum și ajustarea statelor de personal cu normative în vigoare. Aplicarea în calculele de bază la întocmirea statelor de personal a numărului de populație real (maturi/copii), conformat de CNAM	Operatorul IT, Contabilul/ economistul șef	Anual la întocmirea și aprobarea statelor de personal	2	1	2
13.	Pregătirea profesională a personalului antrenat în prestația medicală, dar și în utilizarea sistemului informațional	Neparticiparea de către personalul medical la instruirea periodică pentru perfecționare, inclusiv la seminare, privind activitatea corectă a sistemului informațional. Neinformarea periodică sau ori de câte ori este necesar asupra modificărilor survenite în sistemul informațional	- Participarea periodică la cursurile de perfecționare conform Planului de instruire. - Participarea la instruirea periodică, seminare privind activitatea corectă în sistemul informațional. - Informarea periodică sau ori de câte ori este necesar asupra modificărilor survenite în sistemul informațional.	Personalul medical. Serviciul economic – pentru planificarea resurselor financiare destinate achitării cursurilor de perfecționare	Periodic – o dată la 5 ani. Permanent, la organizarea seminarelor cu referință la sistemul informațional.	2	1	2
14.	Asigurarea corectitudinii procesării datelor în cadrul sistemului informatic	Utilizarea unor proceduri automate neautorizate și incorecte	Utilizarea procedurilor automate autorizate și automate corecte			1	1	1
15.	Asigurarea corectitudinii	Incorectitudinea plăților la salariu din	Calcularea corectă a plății pentru categoria de calificare	Serviciul economic,	Permanent	1	1	1

	tarifare conform prevederilor legale la calculul salariului angajaților	aplicarea stagiului de muncă în ocrotirea sănătății	prin recalcul a categoriei de calificare, precum și aplicarea corectă a prevederilor Hotărârii Guvernului Nr. 837 din 06-07-2016 pentru aprobarea Regulamentului privind salarizarea angajaților din instituțiile medico-sanitare publice încadrate în sistemul asigurării obligatorii de asistență medicală	Șef Serviciu personal					
Riscuri în aprovizionarea cu apă potabilă									
16.	Asigurarea instituției cu apă potabilă de calitate pentru evitarea îmbolnăvirilor personalului și pacienților deserviți, care consumă apă în cadrul instituției în calitate de beneficiari de servicii medicale	Riscul de îmbolnăvire sau/și infectare cu apă contaminată sau neconformă. Riscul scăderii nivelului/cantității de apă în fântâna ce aprovizionează instituția cu apă potabilă	Efectuarea periodică, conform recomandărilor ANSP, a controlului calității apelor din sursa de aprovizionare cu apă potabilă. Protecția sanitară a surselor de apă potabilă Organizarea măsurilor sanitaro-antiepidemice cu referință la menținerea parametrilor de calitate a apei potabile.		1	1	1	1	
Riscuri energetici									
17.	Menținerea rețelei electrice și a utilajelor în stare funcțională bună pentru asigurarea funcționalității	Riscul defecțiunii și căderii în pană a rețele electrice și a utilajelor	Măsurarea rezistenței electrice a izolației utilajului, aparatelor rețelelor electrice, verificarea echipamentului individual de protecție (mănușilor, covorașelor). Dotarea instituției cu stabilizatoare pentru	Electricianul – persoana contractată pentru efectuarea lucrărilor de	1	1	1	1	

	instituiției în procesul de prestație medicală		protejarea utilajelor antrenate în efectuarea diagnosticului, precum și a utilajelor frigorifice care asigură păstrarea vaccinurilor în condiții conform cerințelor de standard.	reparație și mentenanță a rețelei electrice					
18.	Asigurarea unei bune mentenanțe a sistemului de aprovizionare cu energie electrică a instituției. Crearea condițiilor adecvate pentru evitarea intervenției unor persoane terțe în administrarea rețelei de electricitate.	Riscul de defectare și riscul de intervenție a persoanelor de rea credință, precum și a persoanelor cu deficiențe cognitive în procesul de aprovizionare a instituției cu energie electrică.	Efectuarea serviciilor electrice a dulapurilor, tablourilor electrice cu inscripția pe ele a semnelor de protecție.	Sistematic, conform normelor tehnice și a gradului de uzură a rețelei electrice a instituției	1	1	1		
19.	Asigurarea funcționalității punctelor de aprovizionare cu energie electrică a utilajelor instituției.	Riscul de defecțiune a punctelor de alimentare cu energie electrică	Reparația la timp a întrerupătoarelor, prizelor, fișelor rețelelor aparatelor electrice.		1	1	1		
20.	Asigurarea securității personalului și pacienților în procesul de prestație medicală	Riscul de electrocutare	Controlul conductorilor de legătură cu pământul.		1	1	1		

21.	Asigurarea continuității, fluidității și funcționalității utilajelor în procesul de prestație medicală	Riscul de deconectare de la rețea a instituției	Asigurarea instituției cu surse de energie electrică de alternativă: punerea la dispoziție a unui generator cu capacitate necesară pentru funcționarea celor mai importante rețouri, precum frigiderile și cazanul de producere a energiei termice.	Tehnicianul instituției	Permanent	2	1	2	
22.	Asigurarea instituției cu energie termică pe timp de iarnă, la cheltuieli admisibile pentru bugetul aprobat pentru fiecare an de gestiune	Riscul de defecțiune a utilajului și rețelei de aprovizionare cu energie termică	Controlul profilactic al utilajului tehnologic termic. Asigurarea cu detalii de schimb, care sunt cu frecvență înaltă de defecțiune, ca: panoul electronic de comandă, osiile și mecanismul de rotire la transportul de biomasă de la buncher la camera de ardere a cazanului, altele.	SRL Darnic-Gaz – furnizorul de utilaj, conform contractului		2	2	4	
23.	Asigurarea securității personalului antrenat în producerea energiei termice	Riscuri ce țin de securitatea în muncă a persoanelor care au contact cu factorii termici	Instruirea și verificarea cunoștințelor angajaților, care au contact cu factorii termici.	Directorul IMSP/resp onsabil pe tehnica securității		2	1	2	
24.	Asigurarea neîntreruptă cu energie termică pe tot parcursul sezonului de încălzire	Riscul de energie termică generată din sistarea livrărilor de gaze naturale sau/și tarife exagerate care ar depăși volumul mijloacelor financiare planificate destinate energiei termice	Asigurarea alternativelor de producere a energiei termice pe două căi: din surse de biomasă și din gaze naturale. Alegerea sursei de energie termică mai eficientă ca raport pret/Gcal.	Directorul IMSP/Serv iciul economic	Anual pentru sezonul de încălzire.	1	1	1	

Riscuri generate din factorii de traumatism

		Riscul traumelor la locul de munca a pacienților în timp ce beneficiază de prestație medicale	Efectuarea instructajului obligatoriu cu toți angajații privind la protecția muncii conform regulamentului în vigoare.	Directorul IMSP/resp onsabil pe tehnica securității	Sistematic	1	1	1	
25.	Creare condițiilor adecvate ce țin de securitatea în muncă a personalului pentru evitarea traumatismelor personalului și pacienților								
26.	Creare condițiilor adecvate ce țin de securitatea în muncă a personalului pentru evitarea contaminării cu substanțe nocive a personalului	Ricul contaminării personalului cu substanțe nocive.	Aprovizionarea angajaților, care lucrează în condiții nocive de lucru cu echipament de protecție.	Directorul instituției /responsabil pe tehnica securității/ serviciul economic	Sistematic	2	1	2	
27.	Asigurarea siguranței clădirii în care este plasată și funcționează instituția	Riscul apariției unor defecte de structură a clădirii care ar genera pericole pentru securitatea personalului și pacienților	Efectuarea controlului tehnic al clădirii cu întocmirea proceselor verbale de control. Reparația la necesitate a trotuarelor interne pe teritoriul instituției Demarcarea locurilor periculoase pe teritoriul IMSP (săpături, rupturi de cablu electric).		Periodic Sistematic	1	1	1	

28.	Asigurarea securității pentru personal și pacienți pe spațiul adiacent instituției Asigurarea	Riscul căderii unor copaci vârstnici din proximitatea instituției Riscul traumelor în perioada de iarnă pentru personal și pacienți	Curățirea și tăierea copacilor vârstnici și uscați. Curățirea de zăpadă a trotuarelor, scărilor, drumurilor interne, presărarea lor cu material antidiraparent.	Sistematic Pe timp de iarnă	2	1	2	
Riscuri generați din factori biologici și infecțioși								
29.	Respectarea normelor sanitare în cadrul instituției în procesul de producere și gestiune a deșeurilor medicale păentru evitarea infectării personalului	Riscul de infectare a personalului și pacienților în procesul de producere și gestiune a deșeurilor medicale Riscul de infecție a personalului și a pacienților cu infecțiile hepatice sau/și cu alte boli infecțioase	Respectarea de către angajați a regimului igienic și antiepidemiologic. Asigurarea năntrepută cu substanțe dezinfectante. A asigura controlul asupra calității soluțiilor dezinfectante și respectarea regimului sanitar. Salubritatea și colectarea conform normelor a deșeurilor medicale conform regulamentului în vigoare. A urmări depistarea precoce a bolnavilor cu maladii infecțioase: hepatite virale, malarie, SIDA, holeră, BDA și izolarea lor conform cerințelor. Examinarea obligatorie a contactilor cu pacienții cu boli infecțioase. Investigarea serologică de laborator la prezența sau lipsa Ag HBs și anticorpilor lucrătorilor medicali, care intră în grupul de risc.	Zilnic Zilnic Permanent Permanent O dată în an	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	

Fondator, consultant

Mariana Ambros

